Rapport annuel

sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services

2012-2013

Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides

Québec

La version électronique de ce document peut être consultée sur le site Web de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides : http://www.santelaurentides.qc.ca

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013
Bibliothèque et Archives Canada, 2013

ISBN : 978-2-89547-197-4 (version imprimée)
ISBN : 978-2-89547-196-7 (version PDF)

Tous droits réservés. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides.

Cependant, la reproduction partielle ou complète de ce document à des fins personnelles et non commerciales est permise à la condition d'en mentionner la source.

Adopté par le conseil d'administration le 25 septembre 2013.

Rédaction par Marie-Josée Boulianne, commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services et mise en page par Manon Tremblay et Louise Dubois, agentes administratives.

© Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides, 2013

Mot de la Commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services pour l'exercice 2012-2013.

Ayant pour but d'informer la population et les établissements sur l'ensemble des activités réalisées cette année en lien avec le régime d'examen des plaintes, ce rapport se veut un outil d'orientation quant à l'amélioration des prestations de soins et de services, et ce, dans le plus grand des respects des droits des usagers.

L'ensemble des commissaires aux plaintes et à la qualité des services de la région des Laurentides, de l'Agence ainsi que les médecins examinateurs ont concentré leurs efforts au cours de cette dernière année afin d'offrir avec rigueur et célérité un traitement diligent des plaintes et des insatisfactions leur ayant été adressées par les usagers du réseau.

Les situations portées à leur l'attention durant l'année 2012-2013, ont permis d'analyser 1 473 dossiers de plaintes et d'interventions concernant les services de santé et services sociaux dans la région.

Par cette contribution, la population et les usagers des services de santé et services sociaux ont permis l'amélioration de la qualité des soins et des services et ont favorisé la mise en place de 1 004 mesures tangibles pour prévenir la récurrence de situations similaires dans l'avenir.

Je tiens à remercier l'ensemble des collaborateurs des établissements et des différentes instances de la région ainsi que de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides, interpelés par les commissaires afin de contribuer à l'examen des dossiers de plaintes et d'interventions, et dont l'engagement a été déterminant dans l'atteinte de ces résultats. Tous se sont engagés à servir les intérêts des usagers, témoignant ainsi d'une volonté certaine pour l'amélioration de la qualité des soins et des services et du respect des droits des usagers.

Enfin, permettez-moi de souligner la collaboration indéniable de Mme Manon Tremblay au cours de l'année et plus particulièrement pour la rigueur de son travail dans la validation des données de ce rapport de même que Mme Louise Dubois pour la mise en page de ce document.

Je vous convie donc à prendre connaissance du rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services pour l'exercice 2012-2013 et vous souhaite une excellente lecture.

La commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services des Laurentides

Marie-Josée Boulianne

Je tiens à remercier l'ensemble des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et des médecins examinateurs qui ont exercé leurs fonctions au cours de l'année 2012-2013.

CSSS DE SAINT-JÉRÔME	M^me^ Élisabeth Allard Commissaire locale M^me^ Sylvie Castonguay Commissaire locale adjointe	D^re^ Suzie Daneau Médecin examinateur
CSSS DU LAC-DES-DEUX-MONTAGNES	M. Jacques Lareau Commissaire local M. Jean-Marie Thibault Commissaire local adjoint	D^re^ Suzie Daneau Médecin examinateur
CSSS DES SOMMETS	M^me^ Mona Lahaise Commissaire locale	D^r^ Alexandre Chouinard Médecin examinateur
CSSS D'ANTOINE-LABELLE	M^me^ Monique Brun Commissaire locale	D^r^ Charles Bertrand Médecin examinateur
CSSS D'ARGENTEUIL	M. Jacques Lamontagne Commissaire local	D^r^ Jacques Frenette Médecin examinateur
CSSS DES PAYS-D'EN-HAUT	M^me^ Mona Lahaise Commissaire locale	D^r^ Alexandre Chouinard Médecin examinateur
CSSS DE THÉRÈSE-DE BLAINVILLE	Commissaire locale M^me^ Dominique Demers	D^re^ Sylvie Roy Médecin examinateur
CENTRE JEUNESSE DES LAURENTIDES	M. Hubert Côté Commissaire locale M. Gaétan Thibaudeau Commissaire local adjoint	
CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉPENDANCE DES LAURENTIDES	Commissaire local M. Hubert Côté	D^re^ Suzie Daneau Médecin examinateur
CENTRE DU FLORÈS	M. Jean-Marie Thibault Commissaire local M. Robert Prud'homme Commissaire local adjoint	
CRDP LE BOUCLIER	M. Gaétan Thibodeau Commissaire local	
PAVILLON STE-MARIE GROUPE CHAMPLAIN	M^me^ Hélène Poirier Commissaire locale	D^r^ Claude Clément Médecin examinateur
RÉSIDENCE LACHUTE	Commissaire locale Mme Rita Crisante	D^r^ Richard Farmini Médecin examinateur
CHSLD VIGI DEUX-MONTAGNES	M. Denis Chaput et à compter du 1er janvier 2013 M^me^ Nicole Gariépy Commissaires locaux	D^re^ Marie-Josée Saine Médecin examinateur
CHSLD VILLA SOLEIL GROUPE CHAMPLAIN	M^me^ Hélène Poirier Commissaire locale	D^r^ Claude Clément Médecin examinateur

Les faits saillants de la dernière année

Agence de la santé et des services sociaux (ASSS) :

Au cours de l'exercice 2012-2013, 460 dossiers ont été traités par la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services (CRPQS).

72 plaintes ont été traitées en première instance par la CRPQS, soit une diminution de 14 % par rapport à l'an dernier :

- 4 concernant l'ASSS des Laurentides
- 7 concernant les organismes communautaires
- 18 en résidence privée pour aînés
- 13 en ressource offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique
- 26 concernant les services préhospitaliers d'urgence
- 149 motifs de plaintes
- 80 mesures correctives
- 25 % des mesures à portée individuelle
- 75 % des mesures à portée systémique
- 61 % des dossiers traités en moins de 45 jours
- 10 dossiers transmis au 2e palier (Protecteur du citoyen)

86 dossiers d'intervention ont été traités par la CRPQS, soit une augmentation de 16 % par rapport à l'an dernier :

- 0 concernant l'ASSS des Laurentides
- 6 concernant les organismes communautaires
- 53 en résidence privée pour aînés
- 8 en ressource offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique
- 9 concernant les services préhospitaliers d'urgence
- 6 visaient d'autres instances
- 162 motifs d'intervention
- 44 mesures correctives
- 23 % des mesures à portée individuelle
- 77 % des mesures à portée systémique

340 activités liées aux autres fonctions du CRPQS ont été réalisées :

- 244 demandes d'assistance
- 58 demandes de consultations
- 18 activités de promotion et d'information
- 4 communications au CA
- 2 participations au comité de vigilance
- 14 activités de collaboration au fonctionnement du régime des plaintes

Établissements des Laurentides :

Au cours de l'exercice 2012-2013, 2 337 dossiers ont été traités par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) et les médecins examinateurs.

1 010 plaintes ont été traitées et conclus en première instance dans les établissements de la région, soit une augmentation de 3 % par rapport à l'an dernier :

- 829 dossiers conclus par les CLPQS
- 181 dossiers conclus par les médecins examinateurs
- 79 % des dossiers de plaintes concernent les services offerts dans les centres hospitaliers
- 1 281 motifs de plaintes
- 696 mesures correctives
- 32 % des mesures à portée individuelle
- 68 % des mesures à portée systémique
- 66 % des dossiers traités en moins de 45 jours
- 45 dossiers transmis au 2e palier (Protecteur du citoyen)
- 11 dossiers transmis au comité de révision

305 dossiers d'intervention ont été traités par les CLPQS , soit une augmentation de 36 % par rapport à l'an dernier :

- 331 motifs d'intervention
- 135 mesures correctives
- 36 % des mesures à portée individuelle
- 64 % des mesures à portée systémique

1 453 activités liées aux autres fonctions des CLPQS ont été réalisées :

- 826 demandes d'assistance
- 196 demandes de consultations
- 143 activités de promotion et d'information
- 38 communications au CA
- 53 participations au comité de vigilance
- 197 activités de collaboration au fonctionnement du régime des plaintes

Table des matières

Mot de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Les faits saillants de la dernière année

Introduction
Le régime d'examen des plaintes et ses assises légales 12
Le portrait de la région des Laurentides 15
La présentation du rapport annuel 17

Chapitre 1 **Rapport de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides**
Bilan de la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services 19

1.1 Les activités ponctuelles réalisées par la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services 20
1.2 Participations statutaires de la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services 20
1.3 Le bilan régional 22
1.4 Les constats 24
1.4.1 Les résidences privées pour aînés 24
1.4.2 Les services préhospitaliers d'urgence 25
1.4.3 Les organismes communautaires 25
1.4.4 L'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides 26
1.4.5 Les ressources d'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique 26
1.5 Les motifs de plaintes ayant donné lieu à des mesures correctives 27
1.6 Les statistiques de la CRPQS (tableaux 1 à 10) 27
1.7 La définition de différents motifs de plaintes 31

Chapitre 2 **Rapport des établissements de la santé et des services sociaux des Laurentides**
Bilan consolidé de l'ensemble des rapports annuels sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services fournis par les établissements pour l'année 2012-2013 33

2.1 Les plaintes et interventions formulées auprès des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services 34
2.2 Les statistiques des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services 35
2.3 Les statistiques des médecins examinateurs 37
2.4 Les statistiques des comités de révision 39

Conclusion et orientations 41

Liste des sigles 43

Introduction

Le régime d'examen des plaintes et ses assises légales

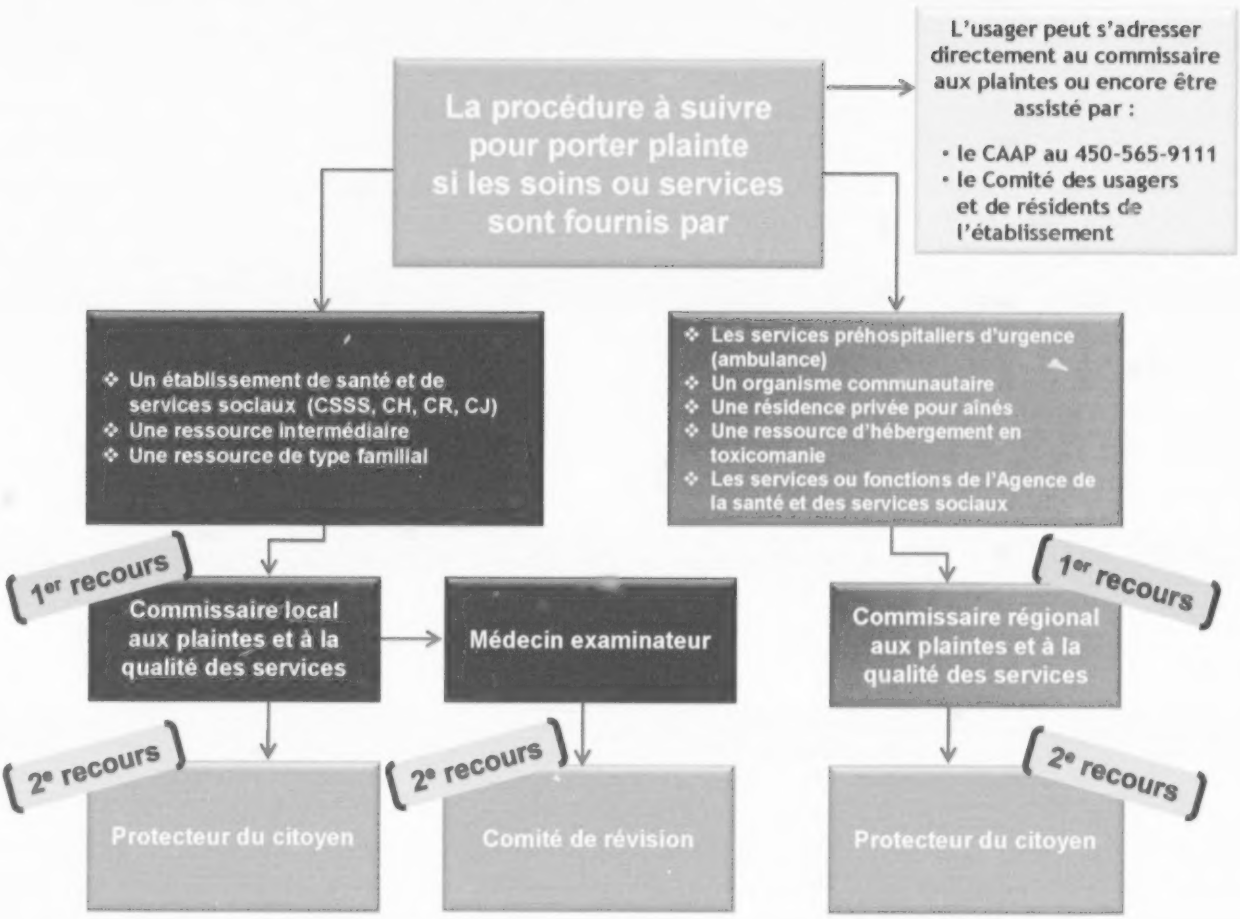
Rôles et responsabilités du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Nommé par le conseil d'administration, le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services (CRPQS) est responsable envers ce dernier du respect des droits des personnes qui s'adressent à lui dans le cadre de ses fonctions et du traitement diligent de leurs plaintes. Quoi qu'il en soit, il exerce, notamment, les fonctions suivantes :

- Appliquer la procédure d'examen des plaintes en recommandant, au besoin, toutes mesures susceptibles d'en améliorer le traitement.
- Assurer la promotion de l'indépendance de son rôle à l'Agence, ainsi que la promotion du régime d'examen des plaintes.
- Assurer l'assistance nécessaire à une personne dans la formulation de sa plainte, tout en l'informant qu'elle peut être accompagnée par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Laurentides (CAAP), organisme communautaire de la région auquel est dévolu le mandat d'accompagnement au sens de la loi.
- Examiner avec diligence une plainte, dès sa réception.
- Saisir toute instance visée lorsqu'en cours d'examen, une pratique ou une conduite d'un membre soulève des questions d'ordre disciplinaire et formuler toute recommandation à cet effet dans ses conclusions.
- Dans un délai de 45 jours, informer le plaignant des conclusions motivées auxquelles il est arrivé, accompagnées, le cas échéant, des recommandations transmises aux instances concernées et indiquer les modalités de recours auprès du Protecteur des usagers.
- Intervenir de sa propre initiative lorsque les faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'une personne ne sont pas respectés.
- Donner son avis sur toute question relevant de sa compétence que lui soumettent les instances citées par la loi.
- Dresser au moins une fois par année un bilan de ses activités.

La mission et les valeurs de la Commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services

Ayant pour mission de s'assurer du respect et de l'application du régime d'examen des plaintes, le commissaire aux plaintes s'assure également de promouvoir la qualité des services et le respect des droits des usagers. Inspirée par les valeurs organisationnelles énoncées au sein du code d'éthique de l'Agence, mes actions et mes réflexions reposent sur des valeurs dont les principales se déclinent ainsi : le respect, la transparence, la rigueur, l'impartialité, l'équité et l'empathie. Ces valeurs se traduisent dans l'exécution de mon rôle et de mes responsabilités, tant auprès des usagers, des partenaires que de l'ensemble de la population.



Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

Toute personne qui désire formuler une plainte auprès d'un établissement de santé et de services sociaux de la région, de l'Agence ou du Protecteur du citoyen peut être assistée et accompagnée gratuitement par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) des Laurentides.

Le CAAP est un organisme communautaire mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux pour aider le citoyen dans ses démarches. Le CAAP Laurentides peut être joint au 450-565-9111.

Les types de dossiers[1]

Cinq types de dossiers peuvent être ouverts par un commissaire aux plaintes. Toutefois, avant l'ouverture d'un dossier, il est de la responsabilité du commissaire de s'assurer de l'intention de la personne au moment de la formulation de son insatisfaction ou de son signalement. Le commissaire doit aussi s'assurer que la personne possède toute l'information nécessaire pour faire un choix éclairé.

1. Le dossier de plainte :

Concerne une insatisfaction exprimée auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services par un usager, son représentant ou l'héritier d'une personne décédée concernant les services qu'il a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert.

2. Le dossier de plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident :

Concerne une insatisfaction exprimée auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, par toute personne, relativement à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques relève aussi de la compétence du médecin examinateur.

3. Le dossier d'assistance :

Concerne une demande d'aide et d'assistance formulée par un usager ou son représentant.

Aide concernant un soin ou un service : La demande vise généralement à obtenir, du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, l'accès à un soin ou à un service, de l'information ou de l'aide dans ses communications avec un membre du personnel d'une instance.

Exemple : Un usager souligne au commissaire qu'il tente de prendre un rendez-vous en radiologie et qu'il ne peut y parvenir parce que la ligne est occupée. L'usager ne veut pas porter plainte, mais veut réussir à obtenir un rendez-vous.

Aide à la formulation d'une plainte auprès d'une autre instance : L'assistance est donnée à la personne en vue de porter plainte auprès d'une autre instance.

Exemple : Un usager demande l'aide au commissaire régional afin d'obtenir les coordonnées du commissaire local d'un centre hospitalier en vue de se plaindre des délais d'attente en chirurgie.

4. Le dossier d'intervention :

Le commissaire aux plaintes intervient de sa propre initiative à la suite de faits rapportés ou observés, et qu'il juge avoir des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés

Exemple : Le commissaire constate que sur une unité prothétique, la porte donnant sur l'escalier est très facile à ouvrir. Le commissaire peut décider d'agir de sa propre initiative et demander que des mesures de sécurité soient prises pour empêcher les usagers d'avoir accès trop facilement à l'escalier.

5. Le dossier de consultation :

Concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de la compétence du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, sur l'application du régime d'examen des plaintes, les droits des usagers ou l'amélioration de la qualité des services.

[1] Extrait du Cadre Normatif pour le système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS), Version 0.9.3, Janvier 2013, MSSS

Le portrait de la région des Laurentides

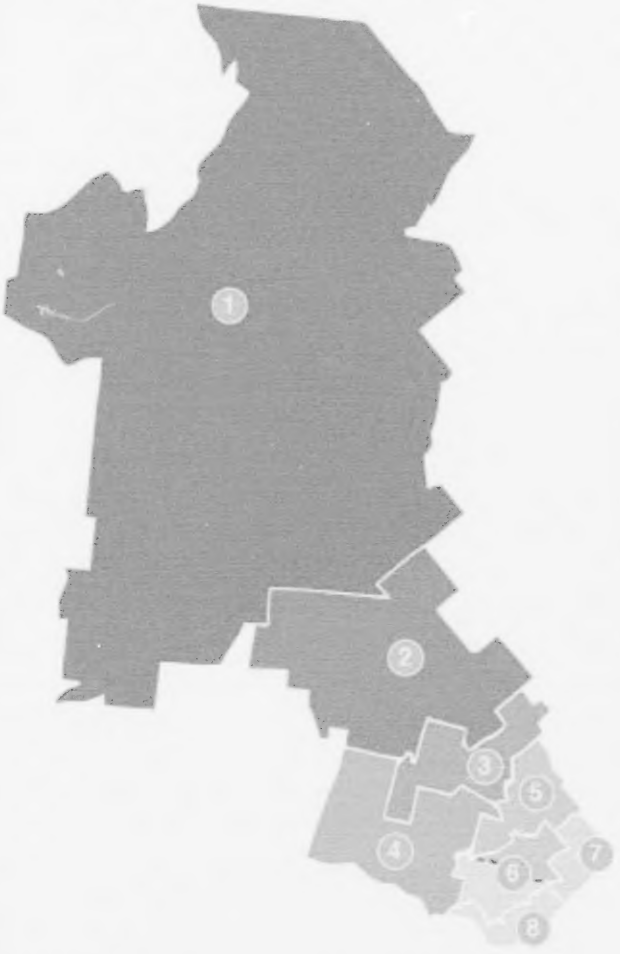
Le portrait de la région des Laurentides

Le réseau de la santé et des services sociaux des Laurentides

En plus des sept centres de santé et de services sociaux (CSSS), le réseau régional des Laurentides est composé du Centre jeunesse des Laurentides, du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle Le Florès, du Centre de réadaptation en déficience physique Le Bouclier, du Centre de réadaptation en dépendance des Laurentides et du Centre d'hébergement indépendant La Résidence de Lachute.

À ces établissements publics s'ajoutent trois établissements privés conventionnés, soit la Villa Soleil et le CHSLD Vigi Deux-Montagnes pour l'hébergement des personnes âgées, ainsi que le centre de réadaptation en déficience intellectuelle Pavillon Sainte-Marie. Chacun de ces établissements doit avoir un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et un médecin examinateur, s'il y a lieu.

On compte également dans la région 136 résidences privées pour aînés dont 127 ont obtenu un certificat de conformité, ce qui représente 93,38 % des unités locatives certifiées. Neuf résidences non certifiées sont soit de nouvelles résidences ou de nouveaux exploitants qui sont en processus de certification. De plus, nous retrouvons 150 organismes communautaires financés, 8 compagnies ambulancières et 8 ressources d'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique, dont 5 sont certifiées, 2 sont en renouvellement de leur certification et une nouvelle ressource est en demande pour la certification. C'est la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services qui est responsable de la gestion des plaintes de ces organismes, incluant également les plaintes adressées à l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides.



1	**MRC d'Antoine-Labelle**	
	CSSS d'Antoine-Labelle Mont-Laurier et Rivière-Rouge	36 087
2	**MRC des Laurentides**	
	CSSS des Sommets Sainte-Agathe-des-Monts	46 517
3	**MRC des Pays-d'en-Haut**	
	CSSS des Pays-d'en-Haut Sainte-Adèle	40 716
4	**MRC d'Argenteuil**	
	CSSS d'Argenteuil Lachute	31 719
5	**MRC de la Rivière du Nord – Mirabel Nord**	
	CSSS de St-Jérôme Saint-Jérôme et partie nord de la MRC de Mirabel	144 445
6	**MRC de Mirabel**	
	-- Limite de la MRC de la Rivière du Nord – Mirabel Nord et de la MRC de Deux-Montagnes – Mirabel Sud	La population est incluse aux points 5 et 8
7	**MRC de Thérèse-De Blainville**	
	CSSS de Thérèse-De Blainville Sainte-Thérèse	156 719
8	**MRC de Deux-Montagnes – Mirabel Sud**	
	CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes Saint-Eustache et partie sud de la MRC de Mirabel	112 846
	Total de la population pour la région	569 049

La présentation du rapport annuel

Le rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services pour l'exercice 2012-2013 se veut une reddition de comptes conformément aux dispositions applicables de la Loi sur les services de santé et services sociaux[2]. Ainsi, il se scinde en deux grands chapitres, soit le rapport de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides, lequel présente le bilan des plaintes formulées auprès de la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services, de ses interventions et des autres activités réalisées par la commissaire régionale dans le cadre de ses fonctions.

Le chapitre 2 présente un rapport consolidé de l'ensemble des rapports annuels sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services, fournis par les établissements de la région des Laurentides.

Au-delà de cet impératif de reddition de comptes, le rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services est également un mécanisme additionnel de promotion des droits et des obligations des usagers et de tous les intervenants du réseau de santé.

---

[2] L.R.Q. chap. S-4.2.art.76.12

Chapitre 1

Rapport de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides

Bilan de la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services

1.1 Les activités ponctuelles réalisées par la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services

Au cours de la dernière année, outre des rencontres avec les différents auteurs des plaintes et les représentants des organismes en cause, la CRPQS a également établi des liens avec les différents partenaires de la région afin d'instaurer un climat de confiance tant auprès des usagers, que des différents intervenants, agissant souvent à titre de médiatrice et favorisant ainsi la recherche de solutions à la satisfaction de tous.

Concrètement, voici quelques représentations ou activités diverses effectuées, entre autres, dans le but de favoriser l'engagement envers l'amélioration de la qualité des soins et des services, ainsi que la promotion du régime de traitement des plaintes dans sa globalité :

- Rencontre avec différents partenaires de la région, notamment les dirigeants du CAAP, des compagnies privées de Services préhospitaliers d'urgence, du Centre de communication santé Laurentides-Lanaudière, des directeurs des organismes en toxicomanie et jeu pathologique, des propriétaires de résidences privées pour aînés, des responsables d'organismes communautaires.
- Organisation d'une formation pour les commissaires locaux des établissements de la région sur le pouvoir d'intervention des commissaires, l'indépendance du processus de plainte et les protections accordées.
- Participation à la formation sur la protection des personnes vulnérables offerte par le Barreau du Québec.
- Collaboration à l'élaboration et à la diffusion du Calendrier Info-Droits des usagers 2013.
- Conférencière invitée à la conférence de presse de la région des Laurentides dans le cadre de la semaine nationale de la promotion des droits des usagers.
- Soutien, conseil et collaboration avec les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services.

Par ailleurs au cours de la dernière année, le bureau du commissariat aux plaintes a pris un virage vert et sans papier. L'ensemble des dossiers est informatisé, le tout en conformité avec la Loi sur les archives (chapitre A-21.1, a. 37) et le Règlement sur le calendrier de conservation, le versement, le dépôt et l'élimination des archives publiques.

1.2 Les participations statutaires de la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services

Engagement au niveau provincial

Afin de connaitre les meilleures pratiques et de pouvoir les partager avec les commissaires locaux de la région et éventuellement pour influencer les orientations dans le cadre du régime d'examen des plaintes, la CRPQS est membre de la Table ministérielle des commissaires régionaux aux plaintes et à la qualité des services à la direction de la Qualité au ministère de la Santé et des Services sociaux.

[1] *L.R.Q. chapitre S 4-2, article 76.12*

Elle est également membre de la Table des commissaires régionaux aux plaintes et à la qualité des services. Ces rencontres permettent notamment de favoriser l'échange d'expertise, le développement de la pratique et d'améliorer par le fait même, la qualité des interventions des commissaires.

Enfin, elle participe au comité provincial sur l'harmonisation des pratiques de collaboration entre les répondants régionaux de la certification des résidences privées pour aînés et les CRPQS.

Sous-comité régional des commissaires aux plaintes et à la qualité des services

(2 rencontres)

Au cours de la dernière année, le sous-comité régional des commissaires aux plaintes et à la qualité des services s'est réuni à deux reprises.

Ces rencontres ont permis d'une part de faire circuler l'information reçue de la direction de la qualité du ministère de la Santé et des Services sociaux, et de permettre aux commissaires d'échanger ensemble sur des situations nécessitant un partage d'expertise et de coordonner des activités de formation à l'attention des commissaires de la région.

Regroupement régional des comités des usagers et de résidents des Laurentides

(2 rencontres)

Dans le cadre de ses fonctions, la CRPQS occupe également celle de répondante régionale des comités des usagers de la région des Laurentides. Riches en partage d'expertise et échanges sur les outils de promotion des droits des usagers, ces rencontres permettent également aux répondants des comités des usagers d'échanger sur certaines problématiques vécues dans les établissements notamment eu égard aux budgets octroyés pour leurs fonctionnements. De plus, pour une quatrième année consécutive, le projet de réalisation du calendrier Info-Droits des usagers est renouvelé. Notons que ce projet connaît un franc succès dans les Laurentides et est le fruit d'un travail de collaboration impliquant différents comités des usagers de la région, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes et l'Agence des Laurentides.

Comité de vigilance et de la qualité des services (CVQS) *(2 rencontres)*

À titre de membre du comité de vigilance et de la qualité, la CRPQS assure le suivi des recommandations transmises au conseil d'administration dans le cadre de l'examen des plaintes et des interventions, visant à améliorer la qualité des services.

Séances du Conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides *(4 présentations)*

La CRPQS utilise ce moment privilégié afin de dresser un bilan de ses activités, ainsi qu'un sommaire exécutif des plaintes. De plus, un exposé des motifs de plaintes graves ou fréquents est effectué.

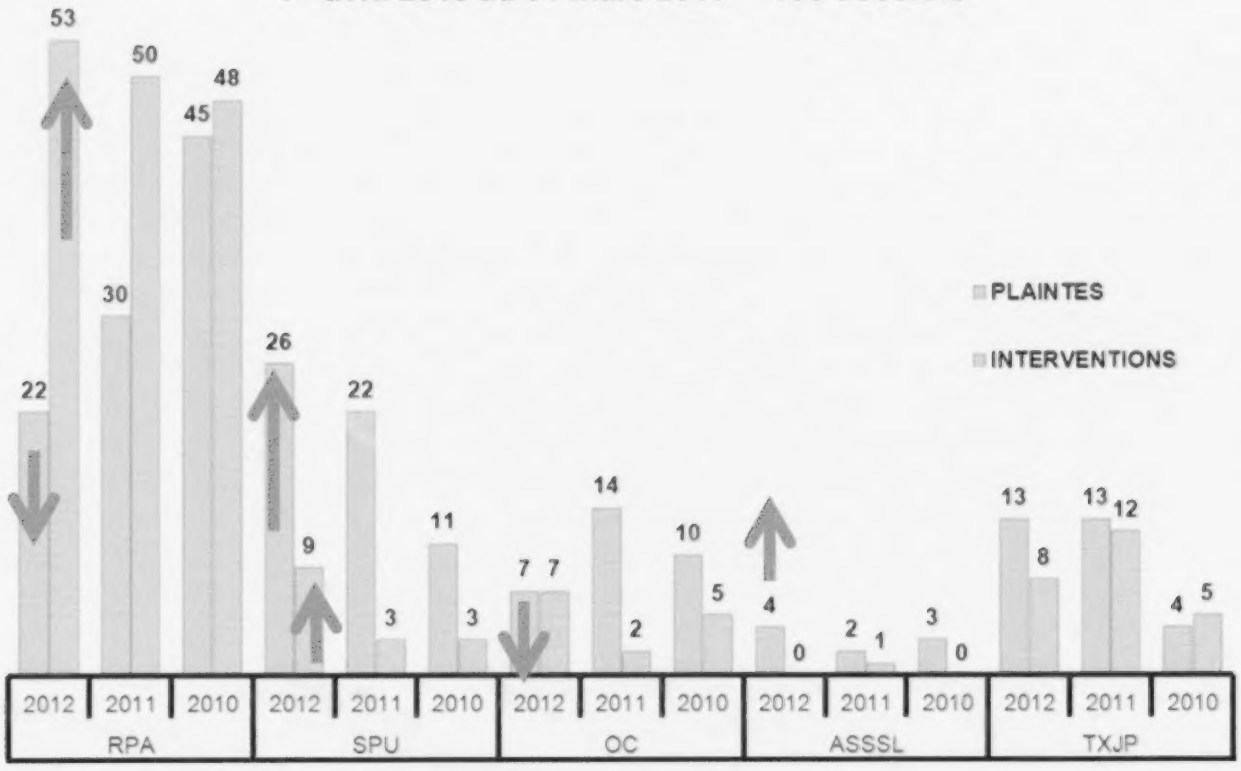
1.3 Le bilan régional

Dans le cadre de ses fonctions, la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services a ouvert 460 nouveaux dossiers dans le logiciel SIGPAQS.

Ce tableau indique le nombre total de dossiers déposés à la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013 en distinguant selon le type de traitement et les instances visées.

Ce tableau représente le portrait des dossiers
de plaintes et d'interventions du 1er avril 2012 au 31 mars 2013,
comparé aux mêmes périodes pour les années antérieures

1er avril 2012 au 31 mars 2013 - 158 dossiers
1er avril 2011 au 31 mars 2012 - 158 dossiers
1er avril 2010 au 31 mars 2011 - 138 dossiers



RPA : Résidences privées pour aînés
SPU : Services préhospitaliers d'urgence
OC : Organismes communautaires
ASSSL : Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides
TxJP : Ressources en toxicomanie et jeu pathologique

1.4 Les constats

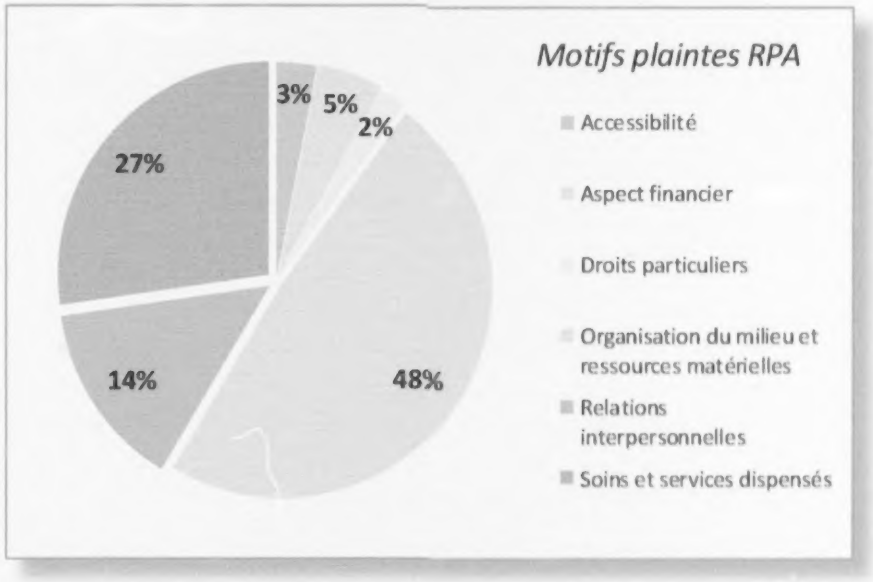
Il appert que le nombre de dossiers de plaintes déposés a diminué de 14 % cette année, passant de 84 dossiers au cours de l'année précédente à 72 dossiers de plaintes cette année.

Par surcroît, le nombre de dossiers d'intervention est en hausse de 16 % par rapport à l'an dernier. Cela s'explique notamment par un plus grand nombre de signalements effectués auprès de la CRPQS, soit par un professionnel, ou encore par un tiers. Les interventions conclues concernaient principalement les résidences privées pour aînés.

Il est à noter que 36 % des dossiers de plaintes concernent les services préhospitaliers d'urgence, 25 % les résidences privées pour aînés, 18 % les ressources offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique, 8 % les organismes communautaires et 6 % les activités de l'Agence.

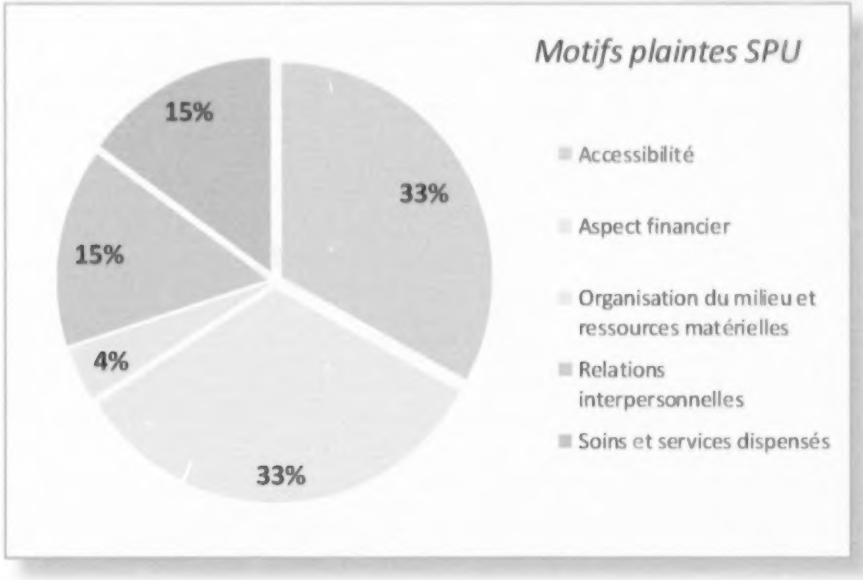
1.4.1 Les résidences privées pour aînés (RPA)

Les motifs des 22 plaintes ayant été conclu au cours de la dernière année dans les RPA sont par ordre d'importance : l'organisation du milieu (alimentation, salubrité et sécurité), les soins et services, les relations interpersonnelles, les aspects financiers, l'accessibilité aux services et les droits particuliers. Nous constatons une diminution du nombre de plaintes dans les RPA, toutefois, le nombre d'interventions de la CRPQS à la suite d'un signalement de la part d'un tiers a augmenté par rapport à l'an passé. Le partenariat établi avec les CSSS de la région, l'information transmise à la population par le biais de diverses représentations, les activités de sensibilisation, la certification des RPA les et campagnes publicitaires ont pu contribués cette hausse de signalements.



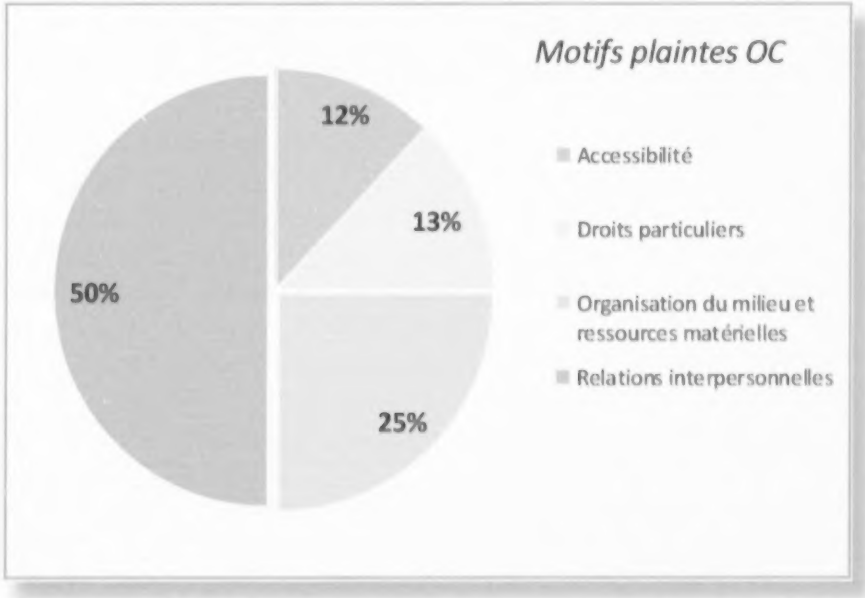
1.4.2 Les services préhospitaliers d'urgence

Les frais reliés aux services ambulanciers sont fréquemment contestés par les utilisateurs. Des 26 plaintes ayant été conclues au cours de la dernière année auprès des services préhospitaliers d'urgence, 9 ont fait l'objet d'une demande de remboursement. Voici, par ordre d'importance les motifs de plaintes reliés aux services préhospitaliers d'urgence : l'aspect financier, l'accessibilité (temps réponse), les soins et services dispensés, les relations interpersonnelles et l'organisation du milieu et des ressources matérielles.



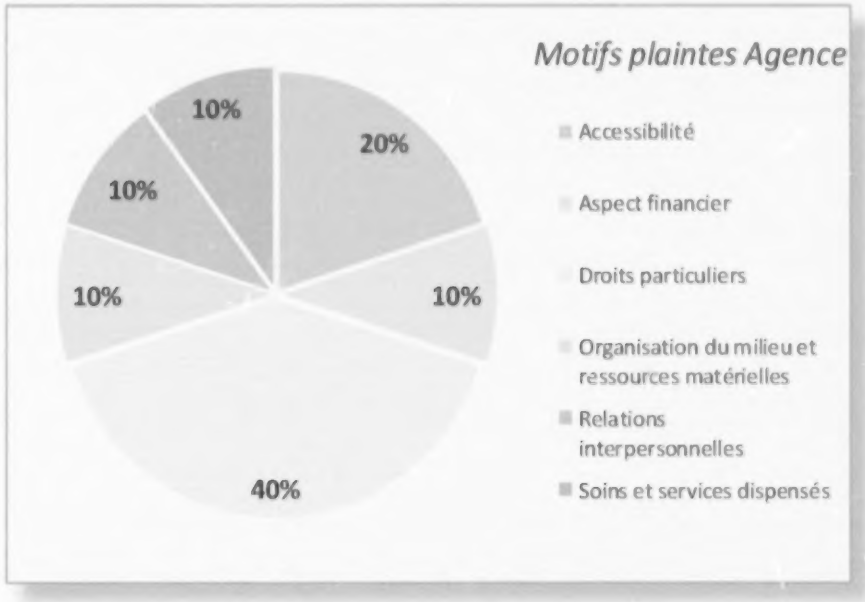
1.4.3 Les organismes communautaires

7 plaintes ont été conclues au cours de la dernière année auprès des organismes communautaires de la région. Voici les motifs de plaintes concernant les organismes communautaires par ordre d'importance : les relations interpersonnelles, l'organisation du milieu, l'accessibilité et les droits particuliers.



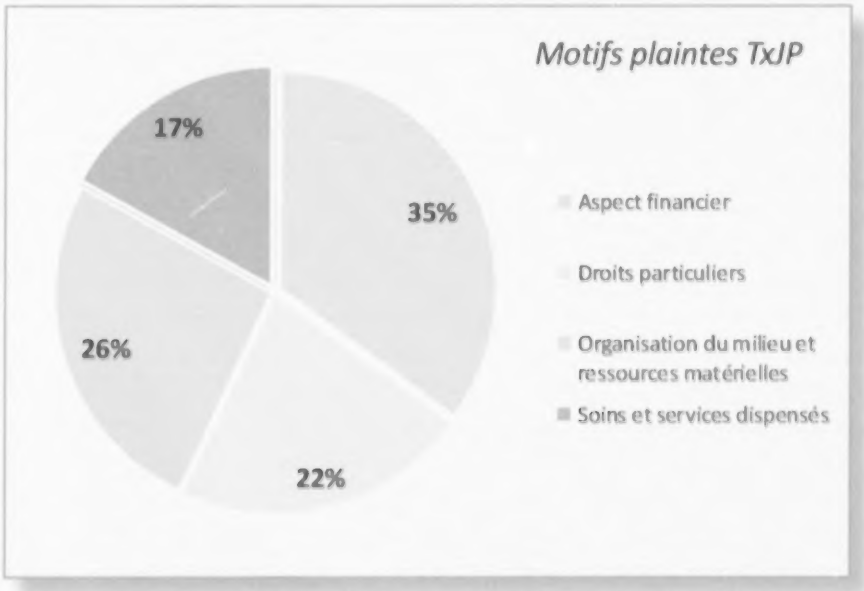
1.4.4 Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides

Les quatre dossiers de plaintes conclus concernant les activités de l'Agence comptent pour 6 % des plaintes reçues. Un dossier concernait l'accessibilité régionale aux services pour la clientèle vulnérable et itinérante, deux dossiers étaient en lien avec l'accessibilité à des ressources en déficience physique et un dossier traitait de la sectorisation en santé mentale. Les motifs de ces plaintes visaient les droits particuliers (choix d'établissement) l'accessibilité (absence de service), l'organisation du milieu, les relations interpersonnelles et les soins et services (organisation régionale).



1.4.5 Ressources offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique

13 dossiers de plaintes ont été conclus en lien avec les services offerts dans les ressources offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique. Les motifs de plainte par ordre d'importance sont : les aspects financiers, l'organisation du milieu et les ressources matérielles, les droits particuliers, les soins et services dispensés



1.5 Les motifs de plaintes ayant donné lieu à des mesures correctives

80 mesures correctives ont été prescrites et entérinées par les instances concernées.

Ces mesures visaient majoritairement des améliorations à portée systémique (75 %) c'est-à-dire l'amélioration du service dans son ensemble, alors que 25 % d'entre elles étaient à portée individuelle permet tant de régler une problématique propre au plaignant. Les mesures correctives proposées ont permis de corriger certaines lacunes dans les services dont notamment la qualité des communications, des relations interpersonnelles, la formation du personnel et l'amélioration des conditions de vie. Le tableau 10 présente ces mesures de façon détaillée.

1.6 Les statistiques de la Commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services

Exercice 2012-2013

TABLEAU 1

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN				
En cours d'examen au début de l'exercice	**Reçus durant l'exercice**	**Conclus durant l'exercice**	**En cours d'examen à la fin de l'exercice**	**Transmis au 2e palier**
16	**72**	**84**	**4**	**10**

TABLEAU 2

COMPARATIF AVEC LES ANNÉES ANTÉRIEURES	
Exercice	Nombre de dossiers de plaintes reçus durant l'exercice
2012-2013	72
2011-2012	84
2010-2011	76

TABLEAU 3

BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTIONS SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT			
En cours de traitement au début de l'exercice	**Amorcés durant l'exercice**	**Conclus durant l'exercice**	**En cours de traitement à la fin de l'exercice**
22	**86**	**105**	**3**

TABLEAU 4

COMPARATIF AVEC LES ANNÉES ANTÉRIEURES	
Exercice	Nombre de dossiers d'inter ention reçus durant l'exercice
2012-2013	86
2011-2012	74
2010-2011	8

TABLEAU 5

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN ET L'INSTANCE VISÉE							
INSTANCE VISÉE	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
		Nombre	%	Nombre	%		
Agence	0	4	5.56	3	3.57	1	0
Organisme communautaire	9	7	9.72	16	19.05	0	8
Résidence privée pour aînés	2	22	30.56	23	27.38	1	1
Ressources offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique	1	13	18.06	14	16.67	0	0
Services préhospitaliers d'urgence	4	26	36.11	28	33.33	2	1
TOTAL	16	72	100.00	84	100.00	4	10

En matière de santé et de services sociaux, le Protecteur du citoyen agit généralement en deuxième recours après que la question ait été examinée par un commissaire local ou régional aux plaintes et à la qualité des services.

Des 10 dossiers analysés par le Protecteur du citoyen, 8 concernaient un même organisme communautaire. L'analyse du Protecteur du citoyen a donné lieu à la formulation d'une recommandation à l'endroit du ministère de la Santé et des Services sociaux. Par ailleurs, les deux autres dossiers sont actuellement en traitement.

TABLEAU 6

ÉTAT ES OSSIERS E PLAINTES ONT L'E AMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR		
AUTEUR	NOMBRE	
Repr sentant	33	3
Tiers	1	1
Usa er	61	64
TOTAL		100 00

* Le nombre d'auteurs peut être supérieur au nombre de dossiers, puisqu'il peut y avoir plus d'un auteur (usager, représentant ou tiers) par dossier.

Ce tableau nous indique que dans 64 % des dossiers, c'est l'usager qui a porté plainte lui-même. Dans les autres dossiers, l'usager a été représenté par un proche ou par un tiers. 14 plaignants ont été accompagnés du centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes des Laurentides dans leurs démarches.

TABLEAU 7

ÉTAT ES OSSIERS E PLAINTES ONT L'E AMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE ÉLAI 'E AMEN		
ÉLAI E AMEN	Nombre	
Moins de 3 ours	4	4 76
4 1 ours	1	17 86
16 30 ours	11	13 10
31 4 ours	21	2 00
Sous-total	1	60 72
46 60 ours	23	27 38
61 0 ours	7	8 33
1 180 ours	3	3 7
181 ours et plus	0	0
Sous-total	33	3 28
TOTAL	84	100

Des efforts ont été consentis afin d'améliorer les délais dans la transmission des conclusions aux parties impliquées. Dans la totalité des cas où le dépassement était au-delà de 45 jours, le non-respect de ce délai s'est fait d'un commun accord avec le plaignant, dans la mesure où ce délai s'avérait nécessaire, eu égard, notamment, à la complexité du cas, sa spécificité ou la non-disponibilité en temps opportun d'informations pertinentes.

TABLEAU 8

ÉTAT DES DOSSIERS D'INTERVENTIONS DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON L'INSTANCE VISÉE						
INSTANCE VISÉE	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours de traitement à la fin de l'exercice
		Nombre	%	Nombre	%	
Organisme communautaire	0	6	6.98	6	5.71	0
Résidence pour personnes âgées	18	53	61.63	69	65.71	2
Ressources offrant de l'hebergement en toxicomanie et en jeu pathologique	1	8	9.30	9	8.57	0
Services préhospitaliers d'urgence	2	9	10.47	10	9.52	1
Autre *	1	10	11.62	11	10.47	0
TOTAL	22	86	100	105	100	3

* La CRPQS a été appelé à intervenir à la demande de citoyens, auprès d'organismes qui ne sont pas visés par le régime actuel d'examen des plaintes, mais pour lesquels elle avait des motifs raisonnables de croire que les droits des usagers n'étaient pas respectés.

TABLEAU 9

PLAINTES ET INTERVENTIONS			
ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES ET D'INTERVENTIONS DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF			
MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Accessibilité et continuité	16	10	26
Aspect financier	22	13	35
Droits particuliers	23	15	38
Organisation du milieu et ressources matérielles	43	54	97
Relations interpersonnelles	18	24	42
Soins et services dispensés	27	46	73
TOTAL	149	162	311

TABLEAU 10

ÉTAT ES OSSIERS E PLAINTES ONT L'E AMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF ET LA MESURE									
MESURE MOTIF	Accessibilit	Aspect inancier	roits particuliers	Or anisation du milieu et ressources mat rielles	Relations interpersonnelle s	Soins et ser ices dispens s	Autre	TOTAL	Par mesure
port e indi iduelle									
Adaptation des soins et ser ices									
Adaptation du milieu et de l en ironnement									
Sous-total	2	2	3		4	4	0	20	22 73
port e s st mi ue									
Adaptation des soins et ser ices									
Adaptation du milieu et de l en ironnement									
Adoption r ision application de r les et proc dures									
Promotion du r ime									
Sous-total	3		16	24		1	0	68	77 27
TOTAL		7	1	2		1	0	88	100 00

1.7 La définition des différents motifs de plaintes

Accessibilité et continuité

Concerne les modalités des mécanismes d'accès ;

Concerne l'accès au bon service, au moment opportun, et dispensé aussi longtemps que le nécessite l'état de l'usager.

Aspect financier

Concerne la contribution financière des usagers à certains services selon les normes prévues par la loi :

- facture d'hôpital;
- facture d'ambulance;
- contribution au placement;
- aide matérielle et financière (maintien à domicile, répit-dépannage, etc.).

Droits particuliers

Concerne l'obligation d'informer adéquatement les usagers :

- sur leur état de santé;
- sur les services offerts;
- sur les droits, recours et obligations.

Concerne le droit des usagers :

- de consentir aux soins;
- de porter plainte;
- de participer à toutes décisions le concernant sur son état de santé et de bien-être.

Organisation du milieu et des ressources matérielles

Concerne l'environnement matériel, physique et humain au sein duquel le service est donné et qui influe sur sa qualité :

- mixité des clientèles;
- hygiène et salubrité;
- propreté des lieux;
- sécurité et protection.

Relations interpersonnelles

Concerne l'intervenant, la relation d'aide qu'il a avec l'usager, l'assistance et le soutien qu'il lui porte, fait appel aux notions de respect, d'empathie et de responsabilisation.

Soins et services dispensés

Concerne l'application des connaissances, du « savoir-faire » et des normes de pratique des intervenants ;
Concerne l'organisation et le fonctionnement général des soins et des services qui affectent la qualité des services.

Chapitre 2

Rapport des établissements de la santé et des services sociaux des Laurentides

Bilan consolidé de l'ensemble des rapports annuels sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2012-2013.

2.1 Les plaintes et interventions formulées auprès des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services

Ce chapitre présente les données consolidées des rapports que les établissements de la région ont transmis à l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides.

Ce bilan quantitatif est basé sur des données statistiques et n'est donc, d'aucune mesure, de nature qualitative.

Nom de l'établissement	Nombre de plaintes et interventions (signalements) reçues			Grand total
	Commissaires locaux		Médecins examinateurs	
	Plaintes	Interventions	Plaintes	
CSSS d'Antoine-Labelle	29	19	20	68
CSSS d'Argenteuil	33	0	9	42
CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes	123	142	31	296
CSSS des Pays-d'en-Haut	12	16	0	28
CSSS de Saint-Jérôme	330	56	86	472
CSSS des Sommets	67	54	34	155
CSSS de Thérèse-De Blainville	46	8	1	55
Centre jeunesse des Laurentides	139	3	0	142
Centre André-Boudreau	5	2	0	7
Centre du Florès	18	3	0	21
Pavillon Ste-Marie	1	1	0	2
CRDP Le Bouclier	26	1	0	27
Résidence de Lachute	0	0	0	0
CHSLD Vigi Deux-Montagnes	0	0	0	0
CHSLD Villa Soleil	3	0	0	3
Somme des rapports des établissements	**832**	**305**	**181**	**1318**
Total SIGPAQS	**829**	**305**	**181**	**1315**
Écart avec SIGPAQS	**(3)**			**(3)**

2.2 Les statistiques des Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services

Exercice 2012-2013

TABLEAU 1

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN				
En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
Commissaire local				
98	829	843	84	29
Médecin examinateur				
31	181	185	27	11
Comité de révision				
2	11	12	1	N/A

TABLEAU 2

COMPARATIF AVEC LES ANNÉES ANTÉRIEURES			
Exercice	Nombre de dossiers de plaintes reçus durant l'exercice		
	CLP S	M decin examinateur	Comit de r ision
2012-2013	**829**	**181**	**11**
2011-2012	**755**	**225**	**15**
2010-2011	**745**	**172**	**8**

Durant le présent exercice, nous remarquons les différences suivantes comparativement à l'an dernier.

- Les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services ont reçu 74 plaintes additionnelles comparativement à l'an passé se traduisant par une augmentation de 10 % par rapport à l'an dernier.
- Les médecins examinateurs ont reçu 44 plaintes de moins comparativement à l'an passé ce qui se traduit par une diminution de 20 %.
- 4 dossiers de moins que l'an passé ont été soumis au comité de révision ce qui se traduit par une diminution de 27 %.

TABLEAU 3

BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTIONS SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT			
En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
14	305	300	19

TABLEAU 4

ÉTAT ES OSSIERS E PLAINTES ONT L'E AMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE ÉLAI 'E AMEN		
ÉLAI E AMEN	Nombre	
Moins de 3 ours	0	3
4 1 ours	1	10 7
16 30 ours	170	20 17
31 4 ours	328	38 1
Sous-total	63	7 80
46 60 ours	8	10 6
61 0 ours	7	8 0
1 180 ours	31	3 68
181 ours et plus		1 07
Sous-total	204	24 21
TOTAL	843	100 00

TABLEAU 5

DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'E AMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR		
AUTEUR	Nombre	
Re résentant	368	2 3 1
Tiers	1	2 23
Usa er	66	5 63
TOTAL	853	100 00

* Le nombre d'auteurs peut être supérieur au nombre de dossiers, puisqu'il peut y avoir plus d'un auteur (usager, représentant ou tiers) par dossier.

TABLEAU 6

PLAINTES ET INTERVENTIONS ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF			
MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Accessibilité	219	64	283
Aspect financier	111	32	143
Droits particuliers	74	43	117
Organisation du milieu et ressources matérielles	174	55	229
Relations interpersonnelles	236	48	284
Soins et services dispensés	462	88	550
TOTAL	1 276	330	1 606

2.3 Les statistiques des médecins examinateurs

Exercice 2012-2013

TABLEAU 1

BILAN ES OSSIERS E PLAINTE SELON L'ÉTAPE E L'E AMEN				
En cours d examen au d but de l exercice	Reçus durant l exercice	Conclus durant l exercice	En cours d examen la in de l exercice	Transmis au 2e palier
31	181	18	27	11

TABLEAU 2

ÉVOLUTION DU BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'E AMEN										
E ERCICE	En cours d examen au début de l exercice		Re us durant l exercice		Conclus durant l exercice		En cours d examen à la fin de l exercice		Transmis au 2e alier	
	Nombre		Nombre		Nombre		Nombre		Nombre	
2012 2013	31	23	181	20	185	21	2	13	11	2
2011 2012	0	6	225	31	23	50	31	23	15	6
2010 2011	2	0	1 2	28	156	16	0	6		125

TABLEAU 3

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN ET LA MISSION/CLASSE/TYPE							
MISSION / CLASSE / TYPE	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
		Nombre	%	Nombre	%		
CLSC	0	6	3.31	5	2.70	1	0
CH							
CHSGS	31	169	93.37	176	95.14	24	11
CHSP	0	3	1.66	2	1.08	1	0
CHSLD	0	3	1.66	2	1.08	1	0
TOTAL	31	181	100.00	185	100.00	27	11

TABLEAU 4

ÉTAT ES OSSIERS E PLAINTE ONT L'E AMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF	
MOTIF	PLAINTE
Accessibilit	20
Aspect inancier	3
roits particuliers	14
Or anisation du milieu et ressources mat rielles	1
Relations interpersonnelles	40
Soins et ser ices dispens s	1
TOTAL	233

2.4 Les statistiques des comités de révision

Exercice 2012-2013

TABLEAU 1

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN			
En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2	11	12	1

TABLEAU 2

ÉVOLUTION DU BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN								
EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice		Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice	
	Nombre		Nombre		Nombre		Nombre	
2012 - 2013	2	100	11	-27	12	-14	1	- 0
2011 - 2012	1	0	1	88	14	7	2	100
2010 - 2011	1	100	8	300	8	700	1	0

Conclusion et orientations

Le rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services a pour but non seulement d'informer la population et les établissements de l'ensemble des activités ayant été réalisées en lien avec le régime d'examen des plaintes, mais également il permet d'identifier des pistes d'amélioration en ce qui a trait à la qualité des soins et des services, ainsi qu'aux conditions de vie et d'hébergement des citoyens des Laurentides, et ce, dans le respect des droits des usagers.

En ce qui a trait à l'analyse des plaintes et des interventions, le bilan fait ressortir des problématiques récurrentes au fil des ans. Soulignons plus particulièrement les délais importants d'attente dans les urgences, la qualité des soins et des services en santé mentale, la difficulté qu'éprouvent les propriétaires de résidences privées pour aînés de recruter du personnel qualifié, la méconnaissance de certaines problématiques telles que les déficits cognitifs chez les aînés. Qui plus est, il arrive que l'offre de service ne corresponde pas toujours aux besoins de la clientèle, notamment eu égard aux ressources d'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique. De plus, il persiste une méconnaissance de la part de la population au sujet des procédures et des normes entourant le transport ambulancier et plus particulièrement quant aux frais encourus par ce type de transport.

Force est de constater que l'accès à un médecin de famille et l'accessibilité médicale de première ligne demeurent toujours un grand défi dans la région des Laurentides. Cette situation se traduit par un plus grand nombre de plaintes ou de signalements. Ainsi les commissaires aux plaintes et à la qualité des services sont unanimes pour souligner cette problématique qui perdure depuis plusieurs années.

Enfin, bien que les services offerts par le plan communautaire sur l'itinérance dans les Laurentides apportent une réponse convenable aux différents problèmes identifiés dans la région, il appert que le phénomène de l'itinérance est en progression constante et que les services actuels ne couvrent pas encore tous les besoins.

La protection des personnes vulnérables demeure encore une fois cette année au cœur des préoccupations de la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services. Certes, il est de notre devoir d'unir nos efforts pour développer une meilleure connaissance des droits des usagers dans tout le réseau des Laurentides afin de contribuer à l'amélioration de la qualité des services de santé et des services sociaux qui y sont offerts. Mais il faut aussi encourager la concertation entre les commissaires et les médecins examinateurs exerçant sur le territoire des Laurentides dans le but de favoriser une réflexion commune sur les différents enjeux du réseau et leurs impacts sur les usagers et la qualité des services qui leur sont offerts.

Liste des sigles

ASSS	Agence de la santé et des services sociaux
ASSSLAU	Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides
CAAP	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CH	Centre hospitalier
CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CHSP	Centre hospitalier de soins psychiatriques
CJ	Centre jeunesse
CLPQS	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
CLSC	Centre local de services communautaires
CR	Centre de réadaptation
CRPDI	Centre de réadaptation pour personnes ayant une déficience intellectuelle
CRPDP	Centre de réadaptation pour personnes ayant une déficience physique
CRPQS	Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
CVQS	Comité de vigilance et de la qualité des services
OC	Organismes communautaires
RPA	Résidences privées pour aînés
RQRA	Regroupement québécois des résidences pour aînés
SIGPAQS	Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services
SPU	Service préhospitalier d'urgence
TxJP	Ressources en toxicomanie et jeu pathologique

Agence de la santé
et des services sociaux
des Laurentides
Québec